



**ANALISIS KOMITMEN, KOMUNIKASI, DAN KEPUASAN TERHADAP
RETENSI PELANGGAN PADA NASABAH BANK BTPN DI
KABUPATEN KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh:

TANTIO ISMOYO

2014-11-290

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2018**

**ANALISIS KOMITMEN, KOMUNIKASI, DAN KEPUASAN TERHADAP
RETENSI PELANGGAN PADA NASABAH BANK BTPN DI
KABUPATEN KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

Kudus, 2018

Mengetahui,

Ketua Program Studi



(Agung Subono, SE., MSi.)

NIDN : 0520017602

Dosen Pembimbing I



(Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM.)

NIDN : 0610057804

Mengetahui,

Dekan



(Dr. H. Moch. Edris, Drs., MM.)

NIDN : 0618066201

Dosen Pembimbing II



(Nurul Rizka Arumsari, SE., MM.)

NIDN : 0628048702

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

1. Musuh yang paling berbahaya diatas dunia ini adalah penakut dan bimbang.
Teman yang paling setia, hayalah keberanian dan keyakinan (Andrew Jakson).
2. Bersikaplah kukuh seperti batu karang yang tidak putus-putusnya dipukul ombak. Ia tidak saja tetap berdiri kukuh, bahkan ia menenteramkan amarah ombak dan gelombang itu (Marcus Aurelius).
3. Bekerja keras dan bersikap baiklah. Hal luar biasa akan terjadi (Conan O'Brien).

Persembahan :

- a. Ayah, Ibu, kakakku dan adikku yang selalu memberi dukungan serta doanya.
- b. Sahabat yang sudah membantu dan selalu ada untukku.
- c. Sahabat-sahabatku seperjuangan yang menemaniku selama di UMK
- d. Pihak-pihak yang telah membantu dalam bentuk apapun.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KOMITMEN, KOMUNIKASI, DAN KEPUASAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN PADA NASABAH BANK BTPN DI KABUPATEN KUDUS”** dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak, sehingga terwujudnya skripsi ini, kepada yang terhormat :

- a. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberi izin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
- b. Bapak Agung Subono, SE., MSi. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- c. Bapak Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
- d. Ibu Nurul Rizka Arumsari, SE., MM. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

- e. Seluruh nasabah bank BTPN di Kabupaten Kudus, khususnya yang telah menjadi responden dalam penelitian ini.
- f. Keluarga saya yang selalu memberikan dukungan dan nasehat hingga terselesaikannya skripsi ini. Khususnya kedua orangtua saya yang sudah memberikan doa dan restunya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
- g. Sahabat dan teman kuliah yang selalu setia memberi semangat, dukungan, dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- h. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus,
Penulis

2018

Tantio Ismoyo
NIM. 201411290

**ANALISIS KOMITMEN, KOMUNIKASI, DAN KEPUASAN TERHADAP
RETENSI PELANGGAN PADA NASABAH BANK BTPN DI
KABUPATEN KUDUS**

Tantio Ismoyo
NIM. 201411290

Pembimbing : 1. Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM.
2. Nurul Rizka Arumsari, SE., MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Menguji pengaruh komitmen terhadap retensi pelanggan, (2) Menguji pengaruh komunikasi terhadap retensi pelanggan, (3) Menguji pengaruh kepuasan terhadap retensi pelanggan, (3) Menguji pengaruh komitmen, komunikasi, dan kepuasan secara bersama-sama terhadap retensi pelanggan pada nasabah bank BTPN di Kabupaten Kudus. Populasi dalam penelitian adalah nasabah bank BTPN di Kabupaten Kudus yang tidak diketahui jumlahnya. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 responden menggunakan rumus Cochran. Data penelitian ini berupa data primer yang bersumber dari kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t, uji F dan uji koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan, (2) komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan, (3) kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan, (4) komitmen, komunikasi, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi pelanggan secara berganda.

Kata Kunci: Komitmen, Komunikasi, Kepuasan, dan Retensi Pelanggan

**ANALISIS OF COMMITMENT ,COMMUNICATION, AND SATISFACTION
TO CUSTOMER RETENTION OF BTPN BANK CUSTOMERS IN THE
DISTRICT KUDUS**

Tantio Ismoyo
NIM. 201411290

Guidance Lecture : 1. Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM.
2. Nurul Rizka Arumsari, SE., MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
MANAGEMENT DEPARTMENT OF ECONOMICS AND BUSINESS
FACULTY**

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the effect of : (1) commitment towards customer retention, (2) communication towards customer retention, (3) satisfaction towards customer retention, (4) commitment ,communication, and satisfaction altogether toward the customer retention of btpn bank customers in the district kudos, which the amount is unknown. The sample of this study were 100 respondents by using Cochran formula. The primary data of this study are based on the questioner. The collected data were analyzed by using double linear regression, hypothesis testing using t test, F test, and determination coefficient. The result of this study shows that: (1) commitment has positive and significant effect towards customer retention, (2) communcation has positive and significant effect towards customer retention, (3) satisfaction has positive and significant effect towards customer retention, (4) commitment ,communication, and satisfactionaltoghetered has double positive and significant effect toward the customer retention.

KeyWords : commitment ,communication, satisfaction, and customer retention

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
HALAMAN.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
HALAMAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
HALAMAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Ruang Lingkup.....	8
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Komitmen.....	11
2.1.1 Definisi Komitmen	11
2.1.2 Indikator Komitmen	12
2.2 Komunikasi	13
2.2.1 Definisi Komunikasi.....	13
2.2.2 Indikator Komunikasi	15
2.3 Kepuasan	15
2.3.1 Definisi Kepuasan	15
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	16
2.3.3 Indikator Kepuasan.....	18
2.4 Retensi pelanggan	19

2.4.1 Definisi Retensi Pelanggan.....	19
2.4.2 Indikator Retensi Pelanggan.....	20
2.5 Pengaruh Antar Variabel.....	20
2.5.1 Pengaruh Komitmen terhadap Retensi Pelanggan.....	20
2.5.2 Pengaruh Komunikasi terhadap Retensi Pelanggan	21
2.5.3 Pengaruh Kepuasan terhadap Retensi Pelanggan.....	22
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu	22
2.7 Kerangka Pemikiran	27
2.8 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Variabel Peneliian	31
3.2.1 Jenis Variabel	31
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1 Data Primer.....	33
3.3.2 Data Sekunder	34
3.4 Populasi dan Sampel	34
3.4.1 Populasi	34
3.4.2 Sampel	34
3.5 Pengumpulan Data	36
3.6 Pengolahan Data.....	36
3.6.1 <i>Coding</i>	36
3.6.2 <i>Editing</i>	37
3.6.3 <i>Tabulating</i>	37
3.7 Uji Intrument Data	37
3.7.1 Uji Validitas.....	37
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.8 Metode Analisis Data	42
3.8.1 Analisis Kuantitatif.....	42
3.8.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	42
3.8.3 Pengujian Hipotesis	43

3.8.3.1 Uji t-statistik (parsial).....	43
3.8.3.2 Uji F (<i>goodness of fit</i>).....	44
3.8.3.3 Adjusted R Square.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
4.1.1 Sejarah Bank BTPN	47
4.1.2 Visi dan Misi Bank BTPN.....	48
4.1.2.1 Visi Bank BTPN.....	48
4.1.2.2 Misi Bank BTPN	48
4.2 Penyajian Data.....	48
4.2.1 Karakteristik Responden.....	48
4.2.1.1 Jenis Kelamin	48
4.2.1.2 Usia Responden	49
4.2.1.3 Pendidikan Terakhir	50
4.2.1.4 Pekerjaan	50
4.2.1.5 Pendapatan.....	51
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	52
4.2.2.1 Variabel Komitmen	53
4.2.2.2 Variabel Komunikasi.....	53
4.2.2.3 Variabel Kepuasan	54
4.2.2.4 Variabel Retensi Pelanggan.....	55
4.3 Analisis Data	56
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.3.2 Uji Hipotesis	57
4.3.2.1 Uji Signifikasi Parsial (Uji t).....	57
4.3.2.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	59
4.3.3 Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	60
4.4 Pembahasan	61
4.4.1 Pengaruh Komitmen terhadap Retensi Pelanggan.....	61
4.4.2 Pengaruh Komunikasi terhadap Retensi Pelanggan	63
4.4.3 Pengaruh Kepuasan terhadap Retensi Pelanggan	64

4.4.4 PengaruhKomitmen, Komunikasi dan Kepuasan terhadap Retensi Pelanggan secara berganda.	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69
Lampiran	



DAFTAR TABEL

HALAMAN

1.1 Jumlah Bank di Indonesia	5
1.2 Jumlah Nasabah bank BTPN Cabang Kudus Tahun 2015-2017	6
1.3 Jumlah nasabah yang menutup Rekening Bank BTPN Cabang Kudus Tahun 2015-2017	7
3.1 Definisi Operasional Variabel	29
3.1 Uji Validitas Komitmen	36
3.3 Uji Validitas Komunikasi	37
3.4 Uji Validitas Kepuasan	37
3.5 Uji Validitas Retensi Pelanggan	38
3.6 Uji Reliabilitas	39
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	50
4.6 Frekuensi Variabel Komitmen	51
4.7 Frekuensi Variabel Komunikasi	52

4.8 Frekuensi Variabel Kepuasan	53
4.9 Frekuensi Variabel Retensi Pelanggan	53
4.10 Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.11 Hasil Uji T	56
4.12 Hasil Uji F	57
4.13 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)	59



DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	26
---------------------------------------	----

